

APUNTES PARA LA ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DEONTOLÓGICO EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE PEÑARANDA EN BRACAMONTE (SALAMANCA), EN RELACIÓN CON LAS TIC

María Auxiliadora González Sánchez*, José Luis Sánchez Rodríguez**
Y Andrés Santos Barba Pérez***

Resumen

Este Documento surge de la necesidad de marcar los límites de la biblioteca respecto a los servicios que puede ofrecer, y de los usuarios con relación a éstos, en el contexto del acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). No pretende convertirse en una normativa, sino en un texto de referencia local tanto para los usuarios como para los propios bibliotecarios, a partir del cual se articulen las condiciones de uso de los diferentes servicios. Con este carácter surgen estas reflexiones que creemos pueden resultar útiles también para el resto de bibliotecas públicas que, aun prestando el servicio, tienen dudas sobre su articulación y alcance, así como para aquellas que todavía no se han decidido a ofrecerlo al público.

El texto se organiza en cuatro grandes bloques, donde se establecen, para su discusión, las líneas básicas de actuación que consideramos deben de afectar a cada uno de ellos. Si al menos este texto estimula un debate sobre los servicios de TIC en las bibliotecas y aporta alguna luz sobre los aspectos más controvertidos de los mismos, su presentación habrá merecido la pena.

La biblioteca

El uso cada vez más generalizado de las Tecnología de la Información y la

Comunicación (TIC) y concretamente de Internet en las bibliotecas públicas, está generando controvertidos debates en el seno de las mismas sobre los límites y condiciones de utilización de este nuevo servicio. Aun reconociendo la profunda convulsión que ha provocado la aparición de Internet, tanto desde el punto de vista social, como en nuestro ámbito profesional, no debemos olvidar que la esencia de las bibliotecas públicas sigue siendo la misma.

Seguimos siendo las instituciones encargadas de garantizar el acceso a la información, contenida en cualquier soporte y accesible a través de cualquier medio, a todos los ciudadanos. En otras palabras, estamos comprometidos en la consecución de los derechos a la igualdad de oportunidades, la educación y la cultura consagrados en nuestra Constitución. Este compromiso ha de sustentarse los principios del pluralismo y la libertad intelectual, la tolerancia y el respeto a los valores democráticos.

Los servicios

En este contexto, la biblioteca está obligada a poner en marcha nuevos servicios de acceso a la información basados en las TIC que garanticen la igualdad de uso a todos los ciudadanos. Dichos servicios han de regirse por las siguientes premisas:

Gratuidad

Excepto la cuota que se establezca por el uso de impresoras u otros consumibles.

Calidad del servicio

La biblioteca habilitará equipos en cantidad suficiente para satisfacer razonablemente las demandas de la población, siempre siguiendo el principio de eficiencia.

Se garantizará igualmente el correcto funcionamiento de los mismos (excepto por causas ajenas a la entidad: caída del servidor...).

Difusión y promoción

La biblioteca difundirá y promocionará el uso de estos servicios y procurará no sólo mantenerse al día, sino adelantarse a la demanda.

Igualmente se ofertarán programas de formación de usuarios, como medio para acercar las TIC a todas las capas de población.

Acceso libre y sin restricciones

No sólo en la navegación por Internet, sino en la utilización de todos posprogramas que la biblioteca tenga licenciados para uso público, y herramientas diversas como la apertura y mantenimiento de cuentas de correo, transferencia de ficheros (FTP), o la utilización de chats y mensajes.

Los usuarios

Creemos que el usuario debe ser la pieza fundamental de cualquier servicio, público o privado, debiéndose articular los mismos en función de sus intereses y necesidades. Por lo tanto el usuario ha de tener derecho:

- A ser tratado con amabilidad y respeto.

- A no ser discriminado por razones de edad, sexo, ideología, creencias religiosas o condiciones socioeconómicas.

- A no encontrar limitaciones o condiciones restrictivas en el uso de los servicios.

- A ser escuchado ya que sus opiniones sean tenidas en cuenta siempre y cuando no se traten de conculcar derechos que puedan afectar al resto de usuarios del servicio.

- A la privacidad en el uso de de los mismos y a la confidencialidad de sus datos personales, gustos de lectura o demandas informativas. Tan sólo podrán desvelarse a instancias judiciales.

- A decidir el tipo de información a la que quiere acceder sin tener que dar explicaciones por ello, con el único límite que establezcan las leyes vigentes, si bien cada usuario será responsable de las posibles incidencias o irregularidades que se produzcan en su tiempo de uso, por una incorrecta utilización del servicio. Para poder garantizar en todo momento la honorabilidad de los usuarios que hagan un uso correcto, será preceptivo entregar el carné para la utilización de la microteca, que le será devuelto al acabar el servicio.

- El tiempo asignado para la navegación por Internet ha de ser al menos de 30 minutos por usuario y día, prorrogables en el caso de que la demanda lo permita.

- El uso de ordenadores para trabajo con programas ofimáticos tendrá garantizada al menos una hora por usuario/ día. El usuario se hará cargo de abonar las impresiones que realice, a la tarifa fijada, que permanecerá visible,

siendo el único concepto por el que se le exigirá dinero dentro de la biblioteca. En todo caso el usuario tendrá la opción de descargar, almacenar o traspasar información a disquetes o discos propios.

- Los usuarios infantiles accederán a Internet a través de una pantalla de acceso con enlaces seleccionados a páginas que puedan resultar de su interés. No obstante, y no pudiendo garantizar el acceso a contenidos prefijados, los padres deberán autorizar previamente a sus hijos a utilizar este servicio, asumiendo en última instancia las responsabilidades que pudieran derivarse del mal uso, en nombre de sus propios hijos.

- La biblioteca eludirá cualquier tipo de responsabilidad derivada del uso fraudulento o contrario a la ética o a la legislación sobre propiedad intelectual, o cualesquier otras que pudieran producirse, aunque siempre defenderá el derecho al usuario a obtener información.

Los bibliotecarios

En función de estos intereses, el primer compromiso a asumir por parte del personal bibliotecario es facilitar el acceso a la información a todos los usuari@s, sin distinción de sexo, edad, raza o condición social, de forma abierta e igualitaria.

Para ello, el bibliotecari@ estará pendiente de sus necesidades y pondrá a sus disposición los medios necesarios para la obtención de recursos independientemente del soporte en el que estén contenidos, resolviendo si fuese necesario pequeñas dudas puntuales que pudieran surgir en el proceso de búsqueda de la información.

- utilización de enciclopedias;
- manejo de índices;
- cargar o instalar cederrones;
- abrir un navegador;

- crear una cuenta de correo; Quedando obligado en todo caso a proporcionar información adicional (manuales) para solventar las mismas.

No obstante, se promoverán los necesarios programas de formación de usuarios para dotar de las habilidades y destrezas necesarias para formar usuarios autónomos e independientes.

- Los bibliotecarios evitaremos cualquier forma de censura, tanto en la adquisición como en la retirada de fondos, defendiendo igualmente la libertad de acceso a los mismos, y el derecho a la utilización de las TIC, sin más restricciones que aquellas acciones que pudieran ser constitutivas de delito.

- Así mismo, resistiremos cualquier medio de presión, tanto de usuarios, padres, instituciones u organismos que pretendan menoscabar este derecho.

- El bibliotecario nunca podrá utilizar la información que posea sobre los usuarios en su propio beneficio, ni proporcionar ninguna información a terceros sobre los usos que alguien pueda hacer en la biblioteca.

- También se negará a recibir gratificaciones de cualquier tipo por parte de los usuarios, por su asistencia profesional.

- En el ejercicio profesional, el interés del usuario prevalecerá sobre el del bibliotecario, y el interés general sobre el de los particulares, sin que ésta última afirmación pueda servir como pretexto para conculcar cualquiera de los derechos anteriormente expresados.